Commission des relations de travail dans la fonction publique

2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE 3
Raison d'être 4
Responsabilités 4
Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP) 6

Résumé du rendement 7
Résumé du rendement 8
Contribution des priorités au résultat stratégique 9
Analyse des risques 14
Profil des dépenses 15

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 16
Activité de programme par résultat stratégique 17
Activité de programme : arbitrage, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération 17
Analyse du rendement 23
Leçons apprises 23
Avantages pour la population canadienne 24

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 25
Principales données financières 26
Graphiques des principales données financières 27
Liste des tableaux supplémentaires 28
Annexe A : Cas devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique 2009-2010 29
Annexe B : Synthèse des demandes de contrôle judiciaire de décisions 31
Annexe C : Règlement de différends en matière de négociations collectives 32
Comment nous joindre 33

Message du président

Je suis heureux de présenter le Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) pour la période se terminant le 31 mars 2010.

La CRTFP est un tribunal quasi judiciaire qui administre le régime législatif des relations de travail dans la fonction publique fédérale en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*), de même qu'au sein des institutions du Parlement assujetties à la *Loi sur les relations de travail au Parlement*.

J'ai le plaisir de signaler de nouveau cette année que la CRTFP a réalisé ses principales priorités, en l'occurrence améliorer la prestation des services d'arbitrage et de médiation en tenant des consultations continues avec la clientèle; préparer les enquêtes et analyses en matière de rémunération; améliorer l'infrastructure et les services de ressources humaines de manière à accroître l'efficience.

Au chapitre de l'arbitrage, la CRTFP a considérablement réduit sa charge de travail, y compris le nombre de cas provenant de l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique. La CRTFP a également rendu des décisions dans des délais plus courts que dans le passé; dans certains cas, des décisions ont été rendues à partir des renseignements déjà au dossier ou d'arguments écrits, plutôt que dans le cadre d'audiences formelles. Cela représente un changement important et proactif dans notre manière de gérer les cas et cette pratique a également contribué à l'amélioration de l'équité, de l'efficience et de l'efficacité ainsi qu'à la réduction des coûts. Durant la période visée, les médiateurs de la CRTFP ont joué un rôle crucial auprès des parties en les aidant à résoudre leurs différends dans un climat d'ouverture et de collaboration moins propice aux confrontations que le processus d'arbitrage des griefs. Dans la mesure du possible, le recours aux services de médiation a suscité des interventions précoces, en ce sens que les points en litige ont été résolus avant que les plaintes ou les griefs soient soumis formellement à la CRTFP.

Les Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération de la CRTFP ont également réalisé des progrès en préparant les outils et les technologies nécessaires au lancement d'une étude pancanadienne de comparabilité de la rémunération. La CRTFP a entrepris une série de consultations auprès des parties afin de faciliter la préparation des études et l'établissement des coûts connexes. L'information recueillie servira à la préparation de la demande de fonds qui sera présentée au Conseil du Trésor en 2010-2011 afin de permettre à la CRTFP de s'acquitter de ce volet de son mandat.

Je suis fier du succès que la CRTFP a connu cette année. Grâce à nos efforts, nous faisons en sorte de favoriser des relations harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui sert en fin de compte les intérêts de la population canadienne, qui bénéficie de services et de programmes de qualité exécutés de manière efficace.

Ma nomination au poste de président de la CRTFP ayant été renouvelée pour une nouvelle période de trois ans, je me réjouis à la perspective de travailler avec mes collègues et les employés pour tirer parti de notre succès et mettre à profit notre expertise de manière à affronter les défis à venir.

Casper M. Bloom, c.r., Ad. E.
PRÉSIDENT

SECTION I : APERÇU DU MINISTÈRE

Raison d'être

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) est un tribunal indépendant quasi judiciaire chargé par la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*) d'administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. Elle est aussi chargée par la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (*LRTP*) de jouer le même rôle à l'endroit des institutions du Parlement.

La CRTFP est unique en ce qu'elle est un des rares organismes au Canada qui combine les fonctions d'arbitrage de griefs et les responsabilités d'une tierce partie indépendante dans le contexte de la négociation collective. Dans son rôle d'arbitrage des griefs et des plaintes, de médiation des différends, de soutien au processus de négociation collective ainsi que d'analyse et de recherche sur la rémunération, la CRTFP contribue à favoriser des relations de travail harmonieuses de même qu'une gestion judicieuse des ressources humaines dans la fonction publique fédérale et au Parlement. Ces services sont avantageux pour la population canadienne, puisqu'ils sont propices à un milieu de travail productif et efficace, où l'on administre les programmes gouvernementaux dans l'intérêt public.

Responsabilités

La CRTFP a été créée le 1er avril 2005 avec l'édiction de la nouvelle *LRTFP*. Elle a remplacé l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique, dont l'existence remontait à 1967, l'année où la négociation collective a été instaurée dans la fonction publique fédérale.

La CRTFP offre les trois grandes catégories suivantes de services :

- l'arbitrage — qui consiste à instruire et trancher des griefs, des plaintes et d'autres affaires de relations de travail;
- la médiation — qui consiste à aider les parties à conclure des conventions collectives, à gérer leurs relations conformément à ces conventions, ainsi qu'à régler leurs différends sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience;
- l'analyse et la recherche en matière de rémunération — qui consiste à réaliser des études de comparabilité de la rémunération et produire de l'information pouvant être utilisée pour négocier et conclure des conventions collective afin d'appuyer les processus de négociation collective et de détermination de la rémunération dans la fonction publique fédérale.

L'article 44 de la *LRTFP* précise que le président est le premier dirigeant de la CRTFP; à ce titre, il en assure la direction et en contrôle les activités. Le directeur général et avocat général dirige et supervise la conduite des affaires courantes de la CRTFP. Il relève du président et bénéficie de l'appui de cinq directeurs, qui sont directement responsables de l'établissement des priorités, de la gestion du travail et de la production de rapports sur le rendement de leur service.

La Commission se compose du président, de trois vice-présidents et des autres commissaires nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat, renouvelable, d'une durée maximale de cinq ans. Les commissaires, à l'exclusion du président et des vice-présidents, sont choisis par le gouverneur en conseil parmi les personnes inscrites sur une liste dressée par le président après consultation des agents négociateurs et des employeurs de la fonction publique régis par la *LRTFP*. Dans la mesure du possible, les nominations doivent être faites de manière à ce que la Commission se compose d'un nombre égal de personnes recommandées par les employeurs et par les agents négociateurs.

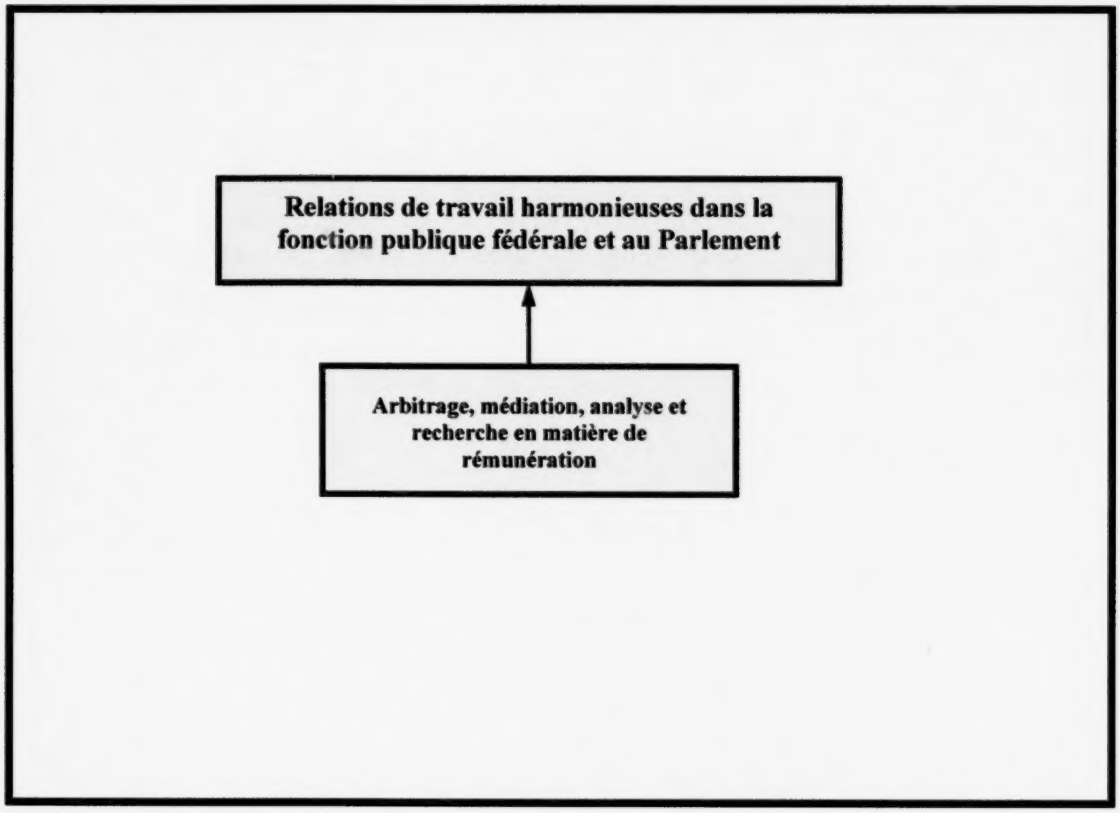
La *LRTFP* régit quelque 250 000 fonctionnaires et s'applique aux ministères mentionnés à l'annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, aux autres secteurs de l'administration fédérale mentionnés à l'annexe IV, ainsi qu'aux organismes distincts mentionnés à l'annexe V.

La CRTFP est également chargée d'administrer la *LRTP* et agit à titre de commission des relations de travail et d'administrateur du régime d'arbitrage de griefs pour les employés du Parlement (Chambre des communes, Sénat, Bibliothèque du Parlement et Commissariat aux conflits d'intérêt et à l'éthique) et du gouvernement du Yukon.

En outre, en vertu de l'article 396 de la *Loi d'exécution du budget de 2009*, la CRTFP est également chargée de statuer sur les plaintes en matière d'équité salariale dans la fonction publique soumises à la Commission canadienne des droits de la personne et sur celles qui pourraient être déposées sous le régime de la *Loi sur l'équité dans la rémunération du secteur public* (*LERSP*). Même si la *LERSP* ne s'applique pas encore, la CRTFP devra déployer des efforts considérables afin d'être fin prête pour l'entrée en vigueur de cette loi.

Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP)

La CRTFP a un résultat stratégique : des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement, et une activité de programme couvrant trois domaines, l'arbitrage, la médiation et l'analyse et la recherche en matière de rémunération. La CRTFP sert la population canadienne en favorisant le maintien de relations harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui contribue à accroître la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.



Résumé du rendement

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
13 467	14 234	12 867

Ressources humaines 2009-2010 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
93	90	3

La CRTFP avait planifié 93 équivalents temps plein (ETP) pour 2009-2010, mais elle en a utilisé 90. L'écart de 3 ETP est attribuable aux postes vacants au sein de l'effectif des commissaires à temps plein et au roulement du personnel. Il a donc été nécessaire de pourvoir plusieurs postes, ce qui a pris plusieurs mois et occasionné des retards dans la dotation.

Résumé du rendement

Résultat stratégique 1 : Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement		
Indicateur de rendement	**Cible**	**Rendement en 2009-2010**
Pourcentage des clients satisfaits de la capacité de la CRTFP d'améliorer les relations de travail dans la fonction publique fédérale et au Parlement grâce à des processus impartiaux et ouverts ainsi qu'à la qualité de l'aide, des rapports et des outils éducatifs qu'elle fournit. Source : Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle	75 % des clients satisfaits des services de la CRTFP	La mesure dans laquelle les clients sont satisfaits des services de la CRTFP est révélée par le Sondage sur la satisfaction de la clientèle, effectué tous les trois ans. Ce sondage aide la CRTFP à identifier les aspects à améliorer. Le plus récent remonte à 2007. Dans l'ensemble, il en ressort que les répondants étaient généralement satisfaits des services de la CRTFP. Certains des indicateurs du sondage portaient sur la qualité de l'aide, des rapports et des outils fournis par la CRTFP, la qualité globale de son site Web et la rapidité et l'équité du règlement des cas des clients[1]. Le prochain sondage aura lieu en 2010; les résultats en seront rapportés dans le RMR de 2010-2011.

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009	2009-2010				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération	12 933	4 512	8 692	9 688	9 380	Le résultat stratégique et l'activité de programme de la CRTFP contribuent à l'accomplissement du résultat sous Affaires gouvernementales[2] du gouvernement du Canada. Les ressources attribuées à la CRTFP contribuent au bon fonctionnement du gouvernement du Canada.
Services internes[3]	-	2 309	4 755	4 546	3 487	
Total	12 933	6 821	13 447	14 234	12 867	

[1] Ce résumé du rendement est identique à celui contenu dans le RMR de la CRTFP de 2008-2009, dont la source était également le Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle.

[2] http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

[3] Depuis le cycle du budget des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices.

Les ressources financières de la CRTFP influent directement sur sa capacité d'accomplir ses activités principales et de réaliser son résultat stratégique. Les sections suivantes présentent le rendement de la CRTFP et mettent en évidence les liens qui existent entre les ressources et les résultats attendus.

Au début de l'exercice 2009-2010, la CRTFP avait prévu des dépenses de 6,8 millions de dollars. Dans le Budget principal des dépenses et dans le Budget supplémentaire des dépenses, la CRTFP avait obtenu des autorisations totales de 14,2 millions de dollars, alors que ses dépenses réelles s'élevaient à 12,9 millions de dollars. La différence provient de fonds reçus dans le budget de 2009 et d'autres sources telles que le report du budget de fonctionnement et les augmentations salariales.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Priorité opérationnelle	Type	Rendement obtenu	Lien avec le résultat stratégique
Continuer d'améliorer la prestation des services de médiation et d'arbitrage et d'explorer les possibilités d'activités de rayonnement des services de médiation	Déjà établie	**Largement conforme aux attentes** En 2009-2010, la CRTFP a continué de mettre l'accent sur la prestation des services à la clientèle et sur la simplification et l'amélioration des services de médiation et d'arbitrage en poursuivant ses consultations avec la clientèle. Tout en continuant de recevoir de nouveaux dossiers chaque année, la CRTFP a réduit sa charge de travail globale et réduit considérablement le nombre de cas provenant de l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique (l'ancienne CRTFP).	• Les services d'arbitrage de la CRTFP contribuent directement à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement en continuant d'être reconnus par les organisations syndicales et patronales pour les décisions neutres et impartiales qu'ils rendent afin de régler les griefs et les conflits de travail. • Les services de médiation de la CRTFP ont contribué à la réalisation du résultat stratégique grâce à leurs efforts continuels pour régler, par la médiation, les dossiers qui sont soumis à la CRTFP. De même, dans la mesure du possible, des services de médiation ont été fournis à plusieurs clients dont les différends auraient été

			soumis à la CRTFP s'il n'y avait pas eu d'interventions précoces ayant permis de résoudre la totalité ou une partie des points en litige. • Les efforts de rayonnement des services de médiation durant la période visée ont également contribué à la réalisation du résultat stratégique grâce aux séances de formation de deux jours et demi qui ont été offertes et à la participation de la CRTFP, à titre de spécialiste, à de nombreux cours de formation spéciale destinés aux employeurs et aux agents négociateurs.
Produire des données et des analyses sur la rémunération	Déjà établie	**Conforme aux attentes dans une certaine mesure** En 2009-2010, des travaux considérables de préparation ont été accomplis en vue du lancement de l'Étude pancanadienne de comparabilité de la rémunération. Au départ, l'étude devait être menée à l'automne de 2010, mais à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi C-10 et surtout de la *Loi sur le contrôle des dépenses*, elle a été reportée de manière à coïncider avec la prochaine ronde de négociations en 2011. Forts de l'expérience acquise au cours de ses deux premières études sur la rémunération réalisées en 2008 (soit	• Le travail entrepris par les SARR et les consultations globales que le service a entreprises avec les parties à la négociation sous le régime de la *LRTFP* participent à la réalisation du résultat stratégique de la CRTFP. Plus précisément, ces initiatives permettent à la CRTFP de s'assurer que les activités relatives à l'étude de la rémunération visent à appuyer les processus de négociation collective et de détermination de la rémunération dans la fonction publique fédérale et au Parlement et qu'elles contribuent à des relations de travail harmonieuses.

		l'*Étude de comparabilité de la rémunération dans le domaine des services techniques* et l'*Étude sur la rémunération globale des emplois dans le secteur de la santé au Canada*), les Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération (SARR) ont entrepris la mise en œuvre d'un cadre de gestion de projet complet, ont doté plusieurs postes clés, tenu des discussions sur des méthodes de collaboration ou des ententes de partenariat avec les gouvernements provinciaux et établi des ententes contractuelles en vue d'obtenir les services de spécialistes chevronnés de la classification, et ils travaillent à l'heure actuelle à la création d'outils et de la technologie nécessaire pour recueillir et gérer les données dans le cadre de l'étude pancanadienne. La CRTFP a également continué de travailler en étroite collaboration avec Statistique Canada afin de tirer parti de son expertise pour résoudre les problèmes ayant trait à la méthodologie et aux processus employés pour réaliser une étude pancanadienne de comparabilité de la rémunération.	

Liens avec le résultat stratégique

Priorité de gestion	Type	Rendement obtenu	Lien avec le résultat stratégique
Continuer d'améliorer l'infrastructure et les ressources humaines de la Commission Nouveau système de gestion des cas	Déjà établie	**Conforme aux attentes dans une certaine mesure** La CRTFP a mis au point et commencé à mettre à l'essai une version bêta du nouveau système au début du printemps de 2010. D'autres essais et mises au point seront nécessaires avant la mise en place du système afin de s'assurer qu'on dispose du meilleur produit possible.	• Des politiques, des pratiques et des systèmes de gestion moderne permettront à la CRTFP de gérer efficacement sa charge de travail et de s'acquitter de ses responsabilités sous le régime de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique,* contribuant directement à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement.
Mettre en place le cadre de mesure du rendement opérationnel par la collecte et le contrôle de données	Déjà établie	**Largement conforme aux attentes** La CRTFP mise sur son cadre de mesure du rendement (CMR), qui indique les objectifs de rendement et les résultats attendus, deux ou trois fois par année, afin de bien gérer sa charge de travail changeante. Les données sur la charge de travail sont consignées dans le système de suivi de la CRTFP. Son mandat est clairement défini dans le CMR et constitue un cadre utile pour faire rapport sur le rendement chaque année, au même titre que l'architecture de l'activité de programme, en fonction de laquelle la CRTFP fait rapport chaque année dans le RMR.	

Établir des plans d'apprentissage pour les nouveaux employés et commissaires	Déjà établie	**Largement conforme aux attentes** La CRTFP considère l'apprentissage comme une priorité et est acquise à l'idée d'instaurer une culture d'apprentissage qui forge et appuie un effectif professionnel qualifié et bien formé, ainsi qu'un solide leadership organisationnel et qui favorise l'amélioration continuelle du rendement. Dans le cadre de leurs évaluations annuelles du rendement, les employés et les commissaires discutent de leurs plans d'apprentissage avec leurs gestionnaires et établissent des plans pour les aider à atteindre leurs objectifs.	
Intégrer la planification des RH dans la planification stratégique	Déjà établie	**Conforme à toutes les attentes** En 2009-2010, la CRTFP a établi un plan général de RH, y compris des stratégies de dotation, qui sont liées à son mandat et aux engagements indiqués dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP). Les principes et pratiques contenus dans le plan sont intégrés dans les plans de travail des diverses divisions. Les questions relatives aux ressources humaines font l'objet de discussions lors de la séance annuelle de	

		planification stratégique avec la haute direction afin d'établir l'orientation en matière de RH pour la prochaine année.	

Analyse des risques

Comme il a été indiqué l'année dernière, la CRTFP a obtenu des fonds stables et permanents dans le Budget de 2009 à l'appui de la modernisation de la fonction publique. Ces fonds lui permettront d'acquérir la capacité et l'expertise nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités sous le régime de la *LRTFP*, mais ils ne tiennent pas compte des nouvelles attributions qui lui ont été confiées par suite de l'adoption de la *Loi d'exécution du budget de 2009*. En vertu de l'article 396 de cette loi et de la *LERSP*, la CRTFP est chargée de trancher les plaintes actuelles et futures en matière d'équité salariale. Même si la *LERSP* n'est pas encore en vigueur, cela présente un risque pour l'organisme, car les ressources nécessaires pour s'acquitter de ces aspects de son mandat n'ont pas encore été déterminées.

Un autre risque est lié au fait que la CRTFP a besoin des ressources nécessaires pour établir la méthodologie requise et entreprendre les travaux préparatoires en vue de l'étude pangouvernementale de comparabilité de la rémunération axée sur le marché dont il a été question plus tôt dans le présent rapport ministériel sur le rendement. À ce jour, la CRTFP a réalisé des progrès au chapitre de la préparation des outils et de la technologie nécessaire pour réaliser l'étude avec un petit budget de fonctionnement. Cependant, afin de fournir des données pertinentes sur la rémunération, conformément au mandat qui lui a été confié par la *LRTFP*, la CRTFP doit obligatoirement disposer de fonds suffisants et permanents pour s'acquitter de ses responsabilités. L'entrée en vigueur de la *LERSP* aura également une incidence sur cet aspect du mandat de la CRTFP et nécessitera aussi probablement des ressources supplémentaires.

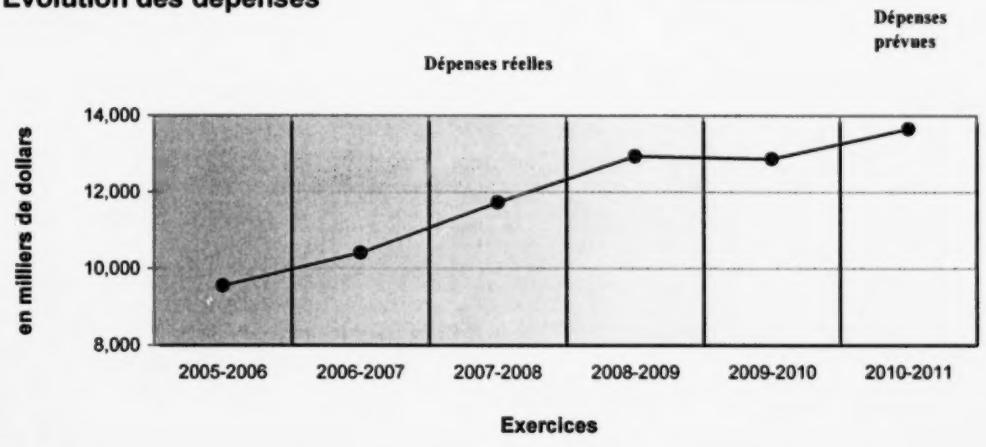
Les retards dans la nomination de commissaires pour combler les postes vacants constituent un risque continu pour la CRTFP. Quoique les mandats du président, d'un vice-président et d'un commissaire à temps plein aient été renouvelés pendant la période visée par le rapport, le fait de ne pas disposer d'un effectif complet de commissaires limite la capacité de la CRTFP de s'acquitter de son mandat et, surtout, de composer avec sa charge de travail de manière efficace et efficiente. Durant la période visée, afin de pallier la situation, suivant la recommandation du président, deux commissaires à temps partiel supplémentaires ont été nommés pour prêter main-forte, tout en continuant de collaborer avec le cabinet du ministre et le Bureau du conseil privé, au besoin, pour réduire au minimum l'effet des postes vacants et faire en sorte qu'ils soient comblés le plus rapidement possible.

Pour finir, bien que la CRTFP accuse du retard dans la mise en place de son système électronique de gestion des cas, elle a néanmoins réalisé des progrès considérables durant la période visée au chapitre de la mise au point d'une version bêta du système pour sa mise à l'essai. Le processus de mise à l'essai a commencé au début du printemps de 2010; un groupe d'employés a recensé les problèmes techniques, qui ont ensuite été corrigés. Des mises à l'essai plus soutenues commenceront à l'été de 2010 avant la mise en place du système afin de s'assurer qu'on dispose du meilleur produit possible.

Profil des dépenses

Les dépenses réelles de la CRTFP en 2009-2010 s'établissaient à 12,9 millions de dollars, maintenant l'évolution des dépenses observée depuis l'édiction de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* en 2003 (voir le graphique ci-dessous). La charge de travail de la CRTFP a augmenté au cours de la même période, d'où la nécessité d'obtenir des ressources supplémentaires pour fournir les services d'arbitrage de griefs et de médiation, de manière à régler les cas de façon rapide et efficace. Depuis que son mandat a été élargi en 2005, la CRTFP a continuellement accru sa capacité et a investi dans son infrastructure afin d'être en mesure de réaliser ses priorités. Les dépenses réelles ont augmenté de 35 % depuis cinq ans. De plus, les coûts de fonctionnement de la CRTFP ont augmenté au cours des trois derniers exercices afin de permettre aux SARR de fournir des données et des analyses sur la rémunération.

Évolution des dépenses



Postes votés et législatifs

Ce tableau explique comment le Parlement a attribué ses ressources à la CRTFP, y compris les crédits votés et les autorisations législatives, ainsi que la façon dont les fonds ont été dépensés.

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif		2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-1010 Budget principal des dépenses	2009-2010 Dépenses réelles
100	Dépenses de programme	10 643,6	11 810,9	6 070,7	11 615,8
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	1 083,0	1 122,0	750,7	1 251,5
(L)	Biens excédentaires de l'État	0,1	-	-	-
	Total	11 726,7	12 932,9	6 821,4	12 867,3

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Activité de programme par résultat stratégique

Activité de programme : Arbitrage, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
8 692	**9 688**	**9 380**	**61**	**60**	**1**

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Cible	Rendement obtenu	Résumé du rendement
1) Règlement rapide et équitable, pour les parties, des cas soumis à la CRTFP	D'après les données du Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la CRTFP	75 % Date d'atteinte de la cible : 2011-03-31	**Largement conforme aux attentes**	La CRTFP atteint sa cible. Si le nombre de décisions rendues en 2009-2010 est supérieur au nombre de décisions rendues durant l'exercice précédent (soit 187 par rapport à 107), de nouveaux cas, beaucoup plus complexes, continuent d'être soumis à la CRTFP. Le délai moyen pour rendre une décision demeure de deux mois et demi à partir du dernier jour d'audience; de nombreuses décisions sont également rendues moins d'un mois après le dernier jour d'audience. Le nombre d'anciens cas a considérablement été réduit; seulement 7 cas reçus avant 2009 attendent toujours d'être mis au rôle.

2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par des interventions de médiation	Pourcentage des processus de médiation (de griefs, de plaintes et de négociations collectives) ayant permis de régler les problèmes en totalité ou en partie	80 % Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31	**Conforme à toutes les attentes**	Les services de médiation de la CRTFP permettent aux parties d'examiner plus rapidement les différends découlant du processus de négociation collective, de l'administration des conventions collectives ou de problèmes persistants au travail et d'en arriver éventuellement à un règlement. Cela contribue à des relations de travail plus harmonieuses.
3) Amélioration du processus de négociation collective grâce aux données de la CRTFP sur la rémunération	Pourcentage des interventions de la CRTFP dans le cadre du processus de négociation collective (médiation, commissions de l'intérêt public et conseils d'arbitrage) qui se basent sur les données de la CRTFP sur la rémunération, quand elles sont disponibles	80 % Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31	**Activité permanente** La CRTFP raffine encore ses indicateurs de rendement pour ce résultat attendu.	Les SARR de la CRTFP contribuent à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique et au Parlement en aidant les parties à négocier collectivement et en fournissant des données sur la rémunération aux conseils d'arbitrage et aux commissions de l'intérêt public pour faciliter le règlement des différends.

Les renseignements supplémentaires qui suivent fournissent de l'information plus détaillée sur les mesures de rendement de la CRTFP.

Renseignements supplémentaires

Résultats attendus

1) Règlement rapide et équitable, pour les parties, des cas soumis à la CRTFP

i) Indicateur de rendement : Basé sur les données du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la CRTFP[1]

Données sur le rendement :

- 57 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du calendrier des audiences
- 60 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits des reports
- 45 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de publication des décisions
- 75 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la rapidité des services de médiation
- 75 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du délai de communication de l'information fournie par les Opérations du greffe
- 85 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de la possibilité qui leur était offerte de présenter leur point de vue
- 79 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits de l'équité procédurale

Source : Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle

[1]Ces données sur le rendement sont identiques à celles qui sont consignés dans le RMR de la CRTFP de 2008-2009, étant donné que l'information est tirée du Sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle. Le prochain sondage sera effectué en 2010 et les résultats en seront rapportés dans le RMR de 2010-2011.

2) Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par la médiation

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des processus de médiation de griefs ou de plaintes ayant permis de résoudre tous les problèmes

Données sur le rendement :

- Médiation des griefs et des plaintes : 78 % des cas ont été entièrement réglés*

*Pourcentage du nombre total d'interventions de médiation menées à terme (85) ayant donné lieu à un règlement ou un retrait (66)

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage de réussite des cas de médiation préventive (non liés à un cas d'arbitrage devant la Commission)

Données sur le rendement :

- 91 %*

*Pourcentage du nombre total de cas de médiation préventive (32) ayant donné lieu à un règlement ou un retrait (29)

Extrants

Décisions sur les demandes, les plaintes et les griefs

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des décisions rendues dans les quatre mois de la dernière journée de l'audience ou d'une autre procédure

Données sur le rendement : Le délai moyen pour rendre une décision dans le cas des décisions suivies durant l'année civile 2009 était de 2,5 mois. Sur les 183 décisions rendues, la norme a été respectée dans 74 % des cas. De plus, 5,5 % et 8,8 % des décisions ont été rendues respectivement dans les 5 et 7 mois suivant le dernier jour de l'audience.

Cible : 75%
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des décisions soumises à un contrôle judiciaire ayant été accueillies par rapport au nombre total de décisions rendues sur une période de cinq ans.

Données sur le rendement : 2 %
Treize demandes ont été accueillies sur 698 décisions rendues durant la période de cinq ans allant du 1er avril 2005 au 31 mars 2010

Cible : 2 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

Gestion des cas

i) Indicateur de rendement : Pourcentage de conformité aux normes de service pour la gestion des cas

Données sur le rendement : Les avis d'audiences ont été envoyés aux parties avant le premier jour d'audience dans les 31 jours et les 25 jours dans 86 % et 99 % des cas respectivement. Les décisions ont été communiquées aux parties dans les 24 heures suivant leur prononcé par l'arbitre de grief/commissaire dans tous les cas. Les parties ont reçu un accusé de réception des nouveaux dossiers dans les 7 jours ouvrables suivant leur réception dans 98 % des cas.

Cible : 80 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des dossiers d'arbitrage de griefs fermés durant l'exercice comparativement au nombre total de dossiers ouverts au cours de la même période.

Données sur le rendement : En 2009-2010, 3 966 cas ont été reportés de l'exercice précédent. Mille trois cents trente et un (1 331) nouveaux cas ont été reçus et 1 482 cas ont été fermés. Trois mille trois cents quinze (3 315) cas seront reportés à l'exercice 2010-2011.

Dans l'ensemble, le nombre de cas fermés durant l'exercice dépasse de 11,3 % le nombre de cas reçus au cours de la même période.

Cible : 10 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

Médiation pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives et la gestion des relations résultant de la mise en œuvre des conventions collectives ainsi que dans le contexte des griefs, des plaintes et d'autres procédures

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des cas de grief et de plainte pour lesquels les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation

Données sur le rendement : Les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation dans 17,5 % des nouveaux cas*.
*Pourcentage du nombre total de nouveaux cas en 2009-2010 (917) pour lesquels les parties ont accepté d'avoir recours à la médiation (160).

Cible : 50 %
La CRTFP n'exerce aucun contrôle sur les parties pour ce qui est de participer ou non à un processus de médiation et il ne serait pas raisonnable de sa part de tenter d'orienter leur choix. Comme les services de médiation sont facultatifs, la CRTFP va changer la cible pour cet indicateur.
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

ii) Indicateur de rendement : Pourcentage des cas où la médiation durant le processus de négociation collective a permis de réduire le nombre de points en litige

Données sur le rendement : 100 %*
*En 2009-2010, on a eu recours à la médiation dans 8 processus de négociation collective. Le nombre des points en litige a été réduit dans chacun des 8 cas (100 %).

Cible : 50 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

Services de conciliation et d'arbitrage des différends

i) Indicateur de rendement : Pourcentage des processus de formation de commissions de l'intérêt public et de conseils d'arbitrage amorcés dans les 5 jours ouvrables de la réception de toute la documentation pertinente

Données sur le rendement : 100 %

Cible : 100 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

Documents de rayonnement

i) Indicateur de rendement : Pourcentage d'augmentation du nombre de visites du site Web de la Commission comparativement à l'année de base (2007-2008)

Données sur le rendement : 20 %*. Entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, le site Web de la CRTFP a reçu plus ou moins 292 000 visites. En général, le nombre de visites coïncide avec le nombre de décisions rendues.
*Il y a eu une augmentation d'environ 20 % du nombre de visites du site Web durant la période allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 comparativement à la même période en 2008-2009.

Cible : 5 %
Date d'atteinte de la cible : 2010-03-31

Analyse du rendement

En 2009-2010, la CRTFP a continué de réaliser des progrès importants, notamment en ce qui concerne la prestation de ses services d'arbitrage et de médiation, en simplifiant et en améliorant ces processus grâce à l'information recueillie dans le cadre des consultations continues avec la clientèle. La CRTFP s'est employée à trouver des moyens innovateurs pour bien gérer sa charge de travail, en rendant notamment des décisions à partir de l'information au dossier ou d'arguments écrits plutôt que dans le cadre d'audiences formelles et en tenant des conférences préparatoires et de gestion des cas, qui permettent de régler les questions préliminaires et d'utiliser le temps et des ressources de la CRTFP et des parties de manière plus efficiente. La CRTFP a rendu plus de décisions qu'elle en avait rendues durant l'exercice précédent et réduit considérablement le nombre de cas provenant de l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique tout en continuant de recevoir de nouveaux cas, dont un grand nombre était complexes.

Les services de médiation de la CRTFP ont permis aux parties d'examiner plus rapidement leurs différends et d'en arriver éventuellement à un règlement dans un esprit d'ouverture et de collaboration. Lorsque les ressources le permettaient, les médiateurs se sont intéressés aux cas susceptibles de bénéficier d'une intervention « préventive », pour tenter de résoudre les différends avant qu'un grief ou une plainte soit officiellement renvoyé à la CRTFP, de manière à réduire le nombre de dossiers qui lui sont soumis. Grâce à ces efforts, la CRTFP a aidé les parties à résoudre leurs différends dans plus de 90 % des cas.

Lorsque les parties sont incapables de résoudre leurs différends à la table de négociation collective, les points en litige peuvent être soumis à la CRTFP pour être résolus par une tierce partie. Les agents négociateurs peuvent se prévaloir soit de la conciliation (et du droit de grève), soit de l'arbitrage. La conciliation suppose la nomination d'une commission de l'intérêt public (CIP), un organisme provisoire composé d'une ou trois personnes nommées par le ministre responsable sur la recommandation du président de la CRTFP. En 2009-2010, pour la première fois, la CRTFP a établi et mené à terme un cycle complet de conciliation.

Les SARR de la CRTFP ont entamé les préparatifs en vue de l'étude pancanadienne sur la rémunération, y compris des consultations générales avec les parties à la négociation sous le régime de la *LRTFP*, en établissant les outils et la technologie nécessaires pour recueillir et gérer les données à l'échelle nationale et en collaborant avec Statistique Canada afin de tirer parti de son expérience dans la réalisation de ce genre d'études.

Leçons apprises

Divers outils de gestion des cas, tels que des conférences préparatoires et des conférences de gestion de cas et des services de médiation ont sensiblement amélioré l'efficacité et l'efficience des audiences de la CRTFP. De même, dans de nombreuses situations, la CRTFP a été en mesure de rendre une décision à partir d'arguments écrits, ce qui peut être très utile pour trancher des questions préliminaires et de compétence.

Comme il a été mentionné précédemment, les SARR ont entamé les préparatifs en vue de l'étude pancanadienne sur la rémunération. Forts de l'expérience acquise dans le cadre des deux premières études sur la rémunération effectuées en 2008, les SARR ont commencé à mettre en œuvre un cadre de gestion de projet complet; ils ont également doté plusieurs postes clés, consulté les parties sur tous les aspects des prochaines études, tenu des discussions sur des méthodes de collaboration ou des ententes de partenariat avec les gouvernements provinciaux et établi des ententes contractuelles en vue d'obtenir les services de spécialistes chevronnés de la classification; ils s'affairent actuellement à concevoir les outils et la technologie appropriée pour recueillir et gérer des données dans le cadre de l'étude. Les SARR auront toutefois besoin de ressources durables pour effectuer leur étude pancanadienne.

En instaurant un système de gestion des cas pour mieux gérer sa charge de travail, la CRTFP a constaté que le processus de conception, d'analyse et de mise à l'essai de ce type de système électronique était beaucoup plus complexe et prenait beaucoup plus de temps qu'elle ne l'avait prévu au départ. Comme il a été mentionné précédemment dans le présent rapport, la CRTFP a mis à l'essai une version bêta du système au début du printemps 2010. Les mises au point et les mises à l'essai se poursuivront au cours de l'été/automne 2010 afin de disposer du meilleur produit possible.

Avantages pour la population canadienne

L'activité de programme de la CRTFP — administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs dans la fonction publique, y compris les services de médiation et d'analyse et de recherche en matière de rémunération — contribue à la réalisation du résultat consigné sous la rubrique Affaires gouvernementales du gouvernement du Canada ainsi qu'au bon fonctionnement du gouvernement du Canada. La CRTFP sert la population canadienne en favorisant des relations de travail harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui concourt à l'existence d'une fonction publique fédérale efficiente et productive. Le résultat final est que les programmes gouvernementaux sont exécutés de manière efficace, ce qui a des répercussions socio-économiques et culturelles importantes pour la population canadienne.

Activité de programme : Services internes					
Ressources financières en 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
4 775	**4 546**	**3 487**	**32**	**30**	**2**

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce RMR visent à donner une idée générale de la situation financière et des opérations de la CRTFP. Pour plus de renseignements, prière de consulter les états financiers de la Commission, sur le site Web de la CRTFP, à l'adresse suivante :
http://www.pslrb-crtfp.gc.ca/reports/intro_f.asp

(en dollars)

État condensé de la situation financière à la fin de l'exercice (31 mars 2010)	**% de changement**	**2008-2009**	**2009-2010**
ACTIFS			
Total des actifs	71 %	575 088	983 772
TOTAL	71 %	575 088	983 772
PASSIFS			
Total des passifs	-3 %	3 0500 819	3 400 996
AVOIR			
Total de l'avoir	-17 %	(2 925 731)	(2 417 224)
TOTAL	71 %	575 088	983 772

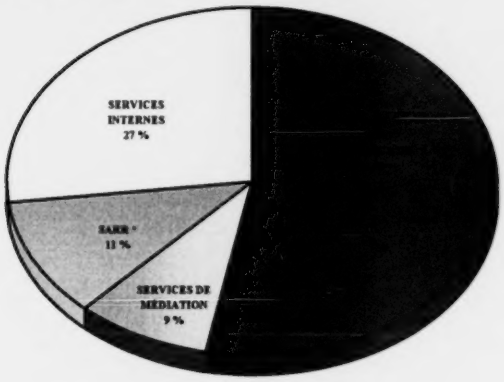
(en dollars)

État condensé des opérations financières à la fin de l'exercice (31 mars 2010)	**% de changement**	**2008-2009***	**2009-2010**
DÉPENSES			
Total des dépenses	-8 %	16 137 513	14 882 820
REVENU			
Total du revenu	60 %	40	64
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	-8 %	16 137 473	14 882 756

***Les données ont été rajustées pour coïncider avec les comptes de la CRTFP.**

Graphiques des principales données financières

Répartition des dépenses par service

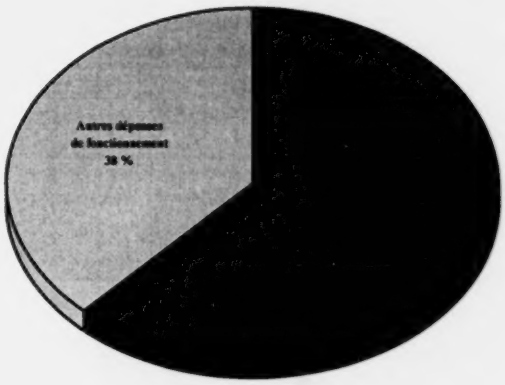


* Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération

Les états financiers de la CRTFP font état de dépenses totales de l'ordre de 14,9 millions de dollars en 2009-2010. La majorité des fonds (7,9 millions de dollars, soit 53 %) ont été consacrés aux services d'arbitrage de grief, contre 1,6 million de dollars (11 %) aux services d'analyse et de recherche en matière de rémunération et 1,4 million de dollars (9 %) aux services de médiation. Vingt-sept pour cent (27 %) des dépenses totales (4 millions de dollars) ont été consacrés aux services internes.

Répartition des dépenses par type

Les dépenses totales de la CRTFP s'élèvent à 14,9 millions de dollars en 2009-2010, dont 9,2 millions de dollars (62 %) ont été consacrés aux traitements et avantages sociaux des employés. Le solde (5,7 millions de dollars ou 38 %) a été consacré à d'autres dépenses de fonctionnement (frais de transport, de services professionnels, de locaux et de location de salles d'audience et de médiation).



Liste des tableaux supplémentaires

- Vérifications internes (période de rapport en cours)

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010 sont disponibles dans le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp.

Annexe A : Cas devant la Commission des relations de travail dans la fonction publique 2009-2010

	Nombre de cas reportés d'exercices précédents	Nombre de nouveaux cas reçus	Nombre total de cas	Nombre de cas fermés (y compris les cas réglés, retirés et tranchés)			Nombre de cas reportés à 2010-2011	Décisions ou ordonnances	Nombre de cas visés par une décision ou une ordonnance
				réglés	retirés	tranchés			
Griefs	2 431	864	3 295	322	200	321	2 452	117	321
Nombre total de griefs	2 431	864	3 295	843			2 452	117	321
Plaintes de pratiques déloyales de travail	200	57	257	0	75	36	146	35	36
Plaintes en vertu du *Code canadien du travail*	20	13	33	0	5	0	28	0	0
Nombre total de plaintes	220	70	290	116			174	35	36
Demandes de dépôt à la Cour fédérale d'une copie certifiée d'une ordonnance	0	5	5	2 retirés 2 tranchés Total : 4			1	2	2
Accréditations	0	0	0	0			0	0	0
Annulations d'accréditation	0	0	0	0			0	0	0
Déterminations des droits du successeur	0	0	0	0			0	0	0
Appartenance à une unité de négociation	5	3	8	0 retiré 1 tranché Total : 1			7	1	1
Déterminations de postes de direction et de confiance	196	355	551	28 réglés ou retirés 220 tranchés[1] Total : 248			303	220	220
Désignations de postes liés à des	5	4	9	0 retiré 2 tranchés			7	2	2

	Nombre de cas reportés d'exercices précédents	Nombre de nouveaux cas reçus	Nombre total de cas	Nombre de cas fermés (y compris les cas réglés, retirés et tranchés)			Nombre de cas reportés à 2010-2011	Décisions ou ordonnances	Nombre de cas visés par une décision ou une ordonnance
				réglés	retirés	tranchés			
services essentiels				Total : 2					
Demandes de réexamen de décisions de la CRTFP	1	12	13	3 retirés 7 tranchés Total : 10			3	7	7
Demandes de prorogation de délai	26	20	46	11 réglés ou retirés 9 tranchés Total : 20			26	6	9
Nombre total de demandes	233	399	632	285			347	238	241
TOTAL	2 884	1 333	4 217	1 244			2 973	390	598

[1] Dans tous les cas, les décisions ont été rendues par une ordonnance sur consentement de la CRTFP.

Annexe B : Synthèse des demandes de contrôle judiciaire de décisions 1er avril 2005 au 31 mars 2010

	Décisions rendues[1]	Nombre de demandes	Demandes retirées	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes en instance[2]	Appels des demandes en instance [3]
ANNÉE 1 (1er avril 2005 au 31 mars 2006)	173	16	4	12	0	0	0
ANNÉE 2 (1er avril 2006 au 31 mars 2007)	116	25	9	11	4	1	0
ANNÉE 3 (1er avril 2007 au 31 mars 2008)	112	23	8	9	6	0	0
ANNÉE 4 (1er avril 2008 au 31 mars 2009)	114	24	4	16	3	1	2
ANNÉE 5 (1er avril 2009 au 31 mars 2010)	183	30	9	7	0	14	0
TOTAL	698	118	34	55	13	16	2

[1] Les décisions rendues ne comprennent pas les cas tranchés par la procédure d'arbitrage accéléré ni les ordonnances d'exclusion de postes de direction rendues par la CRTFP sur consentement des parties.

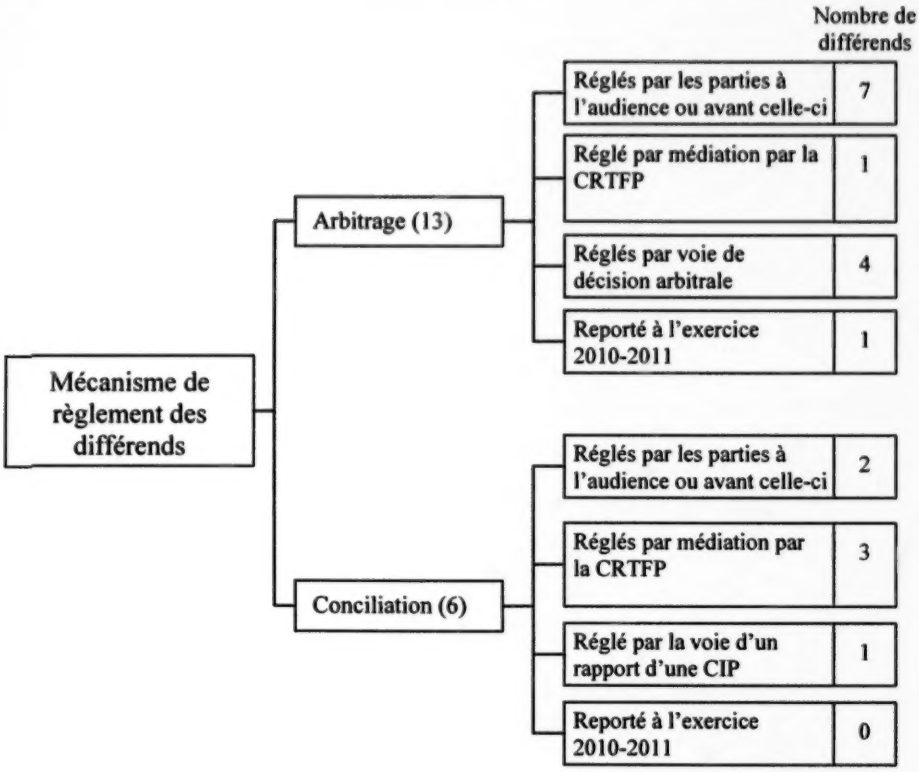
[2] Demandes qui n'ont pas encore été entendues par la Cour fédérale, à l'exclusion des appels en instance devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

[3] Les résultats des appels tranchés ont été inclus dans les données du tableau.

Remarque : Les données pour les quatre derniers exercices ne sont pas définitives, puisque les demandes de contrôle judiciaire déposées ces années-là n'ont pas toutes franchi les diverses étapes de la procédure.

Annexe C : Règlement de différends en matière de négociations collectives

Différends touchant les négociations soumis à la CRTFP en 2009-2010 (19)



Comment nous joindre

Commission des relations de travail dans la fonction publique
C.P. 1525, succursale B
Ottawa (Ontario), Canada
K1P 5V2

Tél. : 613-990-1800
Sans frais : 866-931-3454
Télécopieur : 613-990-1849

Renseignements généraux :	Télécopieur : 613-990-1813
Opérations du greffe et politiques :	Télécopieur : 613-990-3927
Services de règlement des conflits :	Télécopieur : 613-990-9157
Site Web :	www.pslrb-crtfp.gc.ca

Adresse électronique : mail.courrier@pslrb-crtfp.gc.ca